

Intervista a cura di Ticino Economico

Una banca sempre più radicata sul territorio



Ing. Paolo Camponovo, Membro della Direzione Generale, Responsabile Divisione Logistica

L'ing. Paolo Camponovo, direttore della Divisione Logistica di BPS (SUISSE) sottolinea l'incremento delle succursali, ma anche l'impegno per sviluppare le operazioni online e la grande sfida che impone l'Intelligenza Artificiale.

Direttore Camponovo, lei è il Responsabile della Divisione Logistica. Ci può presentare la strategia di crescita rispettivamente di espansione territoriale di BPS (SUISSE) negli ultimi anni?

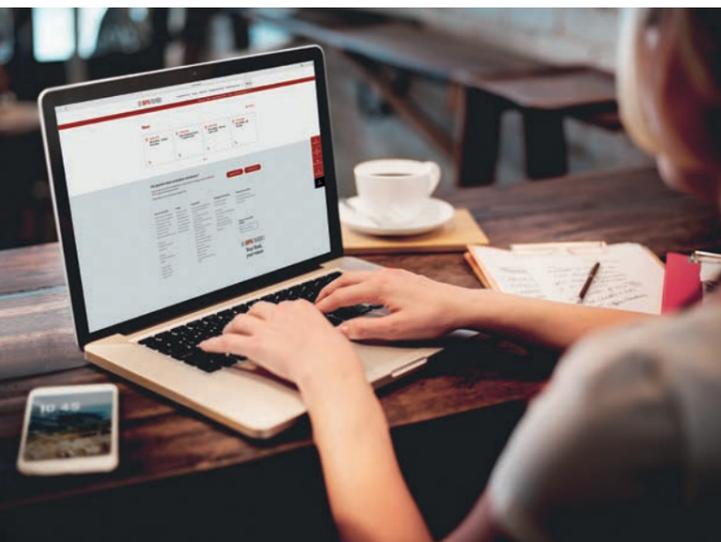
Negli ultimi anni si è puntato ad aumentare la nostra presenza sul territorio con nuove succursali di consulenza, senza sportelli, a Vevey e a Manno. Le succursali di sola consulenza sono ormai un trend diffuso; è importante assicurare la presenza territoriale mentre i servizi cash sono sempre meno richiesti in quanto i clienti prediligono l'e-banking per le loro transazioni, molto più immediato e disponibile 24 ore su 24 sette giorni su sette.

Oltre alla presenza fisica degli sportelli, è fondamentale puntare sulla banca virtuale. Da questo punto di vista come è posizionata la vostra Banca?

Sono quasi 25 anni che la banca mette a disposizione della clientela un servizio di banca elettronica chiamato GoBanking, nel 2003 fummo invitati a San Francisco a presentare in prima mondiale l'accesso con doppia autenticazione via telefonino. Da allora questo servizio è stato rivisto più e più volte aumentando le funzionalità offerte al cliente e aggiornando costantemente la sicurezza.

Quali sono i principali prodotti/servizi digitali a disposizione dei vostri clienti per le classiche operazioni bancarie?

Partendo dai pagamenti, da sempre offerti, ai servizi di classificazione delle uscite, tramite un sistema di etichettatura, fino ad offrire piani di risparmio automatizzati su un apposito conto o per mezzo di un piano di accumulo fondi. Di recente è stata data la possibilità ai clienti di



GoBanking - La piattaforma e-banking di BPS (SUISSE)



Trading online - Operazioni in pochi click via GoBanking

svolgere operazioni di trading online, per l'esecuzione in piena autonomia delle operazioni borsistiche. Questo tool completa l'offerta di servizi digitali andando a soddisfare anche le esigenze di una clientela più sofisticata.

Sono prodotti adatti a ogni device (computer, tablet, smartphone)?

Certo, i prodotti oggi sono programmati in modo adattivo e sono così in grado di sfruttare al meglio i diversi device e le differenti risoluzioni di ognuno di essi.

Il tutto è sottoposto a costanti controlli di sicurezza? In che modo?

I sistemi di autenticazione innanzitutto che prevedono, oltre alla solita password l'autorizzazione da un device differente. Questa autenticazione a due fattori, tramite canali diversificati, aumenta la sicurezza dei sistemi. Tutte le comunicazioni sono ovviamente cifrate/criptate. L'anello più debole della catena è spesso l'utente finale che ancora

oggi, purtroppo, è a volte poco attento e, a volte, anche un po' ingenuo, fidandosi eccessivamente di tutto quello che gli viene chiesto dalla rete. Poche semplici regole basterebbero a garantire la sicurezza dell'intera catena, in particolare disporre di sistemi software costantemente aggiornati, prestare attenzione a non navigare su siti sospetti e a non cliccare su link inviati via e-mail. Ci tengo a precisare che la Banca non chiede mai le password ai suoi clienti. Ho parlato di ingenuità perché nel mondo virtuale si assumono dei rischi che non si prenderebbero mai nella vita reale. Le porto un esempio banale: nessuno darebbe le proprie chiavi di casa a uno sconosciuto solo perché dice che "vuole andare a casa sua per controllare se è tutto a posto..." mentre nel mondo virtuale, siamo portati a dare dati sensibili senza porci troppe domande.

Quali saranno le novità informatiche in previsione di sviluppo?

Attualmente c'è una forte spinta a digitalizzare e automatizzare i processi interni ma la Banca lavora anche alla digitalizzazione dei

RESORT COLLINA D'ORO

LUGANO



RISTORANTE | MEETING & EVENTI




A pochi minuti da Lugano, circondato da un incantevole paesaggio naturale, il Resort Collina d'Oro è la cornice perfetta per un pranzo in famiglia, una cena romantica o per festeggiare un'occasione speciale. Completano la struttura due moderne sale meeting ideali per incontri di lavoro, riunioni e piccoli eventi, il tutto in un ambiente esclusivo.



conti costruzione per facilitare il cliente nella gestione delle spese. La tendenza sarà quella di andare sempre più verso l'AI, sia come supporto al collaboratore sia come supporto al cliente, ma questo non è per domani.

Siete una banca di medie dimensioni, l'investimento per infrastrutture al passo con i tempi è importante. Come affrontate le sfide per far fronte alle mutate esigenze legislative (FINMA) e rimanere competitivi?

Le sempre più numerose normative sono diventate una componente importante delle attività di sviluppo dei sistemi e occupano pesantemente sia l'organizzazione sia l'informatica, coinvolgendo a volte anche l'ufficio legale. All'incirca la metà dei progetti gestiti dall'Organizzazione ha la finalità di adeguare le infrastrutture alle nuove normative.

Da 20 anni siete presenti con una Succursale nel Principato di Monaco. Una piazza finanziaria esclusiva che ha richiesto un apparato tecnico informatico ad-hoc. Quali sono state le esigenze per soddisfare i requisiti locali?

Le particolarità di questo mercato hanno imposto la configurazione e l'installazione di un sistema dedicato che si interfaccia, a livello contabile, con il sistema centrale di BPS (SUISSE), mentre altri servizi atti a garantire l'operativa quotidiana della nostra succursale monegasca - quali traffico pagamenti, backoffice titoli, crediti - sono gestiti centralmente.

Come comunicato durante la vostra annuale conferenza stampa, due sedi, Monaco MC e St. Moritz, sono state oggetto di importanti interventi di ristrutturazione. In Engadina i lavori sono ancora in corso per un progetto a impatto zero. Può descriverci più in dettaglio le misure intraprese per realizzare una succursale sostenibile?

Per quanto concerne Montecarlo siamo intervenuti con lavori di ammodernamento degli spazi interni e degli arredi.

Il progetto di ristrutturazione di St. Moritz è invece molto più ambizioso, trattandosi di un immobile di proprietà della Banca, costruito quasi un secolo fa e che nel corso degli anni ha subito solo lievi migliorie. Abbiamo quin-

di ritenuto che fosse il momento ideale per un intervento più importante allo stabile per sfruttare al meglio il suo potenziale. L'edificio è stato quindi sventrato e ampliato sul retro, un lavoro considerevole al quale abbiamo aggiunto una ristrutturazione a livello energetico. Parlare di impatto zero a San Moritz, dove le temperature possono essere anche estremamente rigide, è a dir poco ottimistico. La Banca ha però voluto spingersi fin dove era possibile. Gli interventi principali per adempiere ai più alti standard energetici sono stati innanzitutto quattro: isolare l'intero edificio, inserire una termopompa con sonde geotermiche, installare pannelli solari sul tetto e sulla facciata sud-ovest (le altre facciate non godono di sole a sufficienza in quanto coperte dagli edifici circostanti), ventilazione controllata in tutto l'edificio (immissione di aria fresca con recupero di calore).

Questa ristrutturazione ha richiesto un grande investimento, ma verrà recuperato già a medio termine, grazie agli incentivi e ai risparmi sui costi energetici.

È importante sottolineare il positivo impatto ambientale che progetti di questo tipo portano all'intera comunità e alla regione.

In futuro la sostenibilità non toccherà solo la nostra gamma di prodotti e servizi, anche le nostre infrastrutture verranno adeguate al fine di renderle più rispettose dell'ambiente circostante.

www.bps-suisse.ch



Succursale di St. Moritz - Ristrutturazione a forte impatto sostenibile (rendering)